

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG AXA Partners TELEMEDYCYNA SPECJALIŚCI

§ 1

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Pakietu Telemedycznego oraz Usług, w ramach Akcji Promocyjnej organizowanej przez Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Giełdowa 1; 01 – 211 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, adres: 02-273 Warszawa, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000320749, o numerze NIP: 108-00-06-955, o kapitale zakładowym zagranicznego zakładu ubezpieczeń Inter Partner Assistance S.A. z siedzibą w Brukseli, który utworzył oddział, wynoszącym 130.702.613,00 EUR (dalej „AXA Partners”) za pośrednictwem „Euro-net” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: 02-273 Warszawa, ul. Muszkieterów 15, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, Wydział XIV Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000117710, o numerze NIP 5270005984, o numerze REGON 010137837, o kapitale zakładowym w wysokości 560 190 zł (dalej „Euro-net”) dla osób, które za pośrednictwem Euro-net zawarły umowę ubezpieczenia na podstawie ogólnych warunków ubezpieczenia dla ubezpieczonych – osób, które zawarły umowę ubezpieczenia na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Raty pod Ochroną nr 17/2022 z dnia 03.02.2022 r. i obowiązujących od dnia 24.02.2022 r.

§ 2

Definicje:

- Usługobiorca** – osoba fizyczna, która zawarła Umowę Ubezpieczenia w trakcie trwania Akcji Promocyjnej.
- Centrum Obsługi** – Inter Partner Assistance Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Giełdowa 1, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, Sąd Gospodarczy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000600063, o numerze NIP 525-15-73-813, której kapitał zakładowy wynosi 2.000.000 zł i jest wplacony w całości, która na zlecenie AXA Partners udziela informacji oraz świadczy Usługi na rzecz Usługobiorców.
- Certyfikat** – dokument wystawiany przez AXA Partners uprawniający Usługobiorcę do skorzystania z Usług oraz z Pakietu Telemedycznego zgodnie z Regulaminem Placówki, określający czas trwania tego uprawnienia, w tym Okres ważności Certyfikatu, a także podmiot wystawiający Certyfikat.
- Okres ważności Certyfikatu** – wskazany w Certyfikacie okres, w którym Usługobiorca ma prawo do skorzystania z Usług oraz Pakietu Telemedycznego, równy okresowi ochrony wynikającemu z Umowy Ubezpieczenia. W przypadku wcześniejszego zakończenia okresu ochrony, również Okres ważności Certyfikatu ulega skróceniu, zgodnie z §4 ust. 2 niniejszego Regulaminu.
- Pakiet Telemedyczny** – świadczenia zdrowotne w zakresie opieki medycznej, służące profilaktyce, zachowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia, świadczone przez Placówkę Medyczną w zakresie telemedycyny rozumianej jako konsultacja medyczna prowadzona na odległość przy wykorzystaniu dostępnych metod komunikacji przy pomocy urządzeń elektronicznych takich jak telefon, laptop komputer stacjonarny lub tablet.
- Placówka Medyczna** – WE4MED Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jana Pawła II nr 27, 00-867 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000889693, NIP: 5272952935, REGON:

388447559, wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą – nr księgi rejestrowej 000000239080.

- Regulamin AXA Partners** – niniejszy dokument.
- Regulamin Placówki** – regulamin wydawany przez Placówkę Medyczną określający zakres Pakietu Telemedycznego i warunki korzystania z niego, stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
- Umowa Ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta za pośrednictwem Euro-net na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Raty pod Ochroną nr 17/2022 z dnia 03.02.2022 r. i obowiązujących od dnia 24.02.2022 r.
- Usługi** – świadczone na rzecz Usługobiorcy usługi: Telefoniczna Pomoc Informacyjna.
- Akcja Promocyjna** – oznacza akcję promocyjną polegającą na wydawaniu Usługobiorcy za pośrednictwem Euro-net przy zawieraniu Umowy Ubezpieczenia Certyfikatu, na zasadach określonych w Regulaminie Akcji promocyjnej dostępnym na stronie internetowej www.euro.com.pl.

§ 3

Każdy Usługobiorca – w Okresie ważności Certyfikatu – ma możliwość bezpłatnego skorzystania z:

- Pakietu Telemedycznego – po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie Placówki,
- Usług – na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

§ 4

- Certyfikat wydawany jest Usługobiorcy za pośrednictwem Euro-net przy zawieraniu Umowy Ubezpieczenia w ramach Akcji Promocyjnej.
- Jeżeli ochrona ubezpieczeniowa wynikająca z Umowy Ubezpieczenia wygaśnie przed zakończeniem okresu, na który została pierwotnie udzielona, wówczas Usługobiorca traci prawo do skorzystania z Usług i Pakietu Telemedycznego wraz z ostatnim dniem trwania ochrony ubezpieczeniowej (kończy się Okres ważności Certyfikatu).
- Zasady świadczenia przez Placówkę Medyczną usług objętych Pakietem Medycznym określone są w Regulaminie Placówki stanowiącym Załącznik nr 1 do Regulaminu.
- Akcja Promocyjna trwa od dnia 22.06.2022 r. do dnia 21.06.2023 r.

§ 5

- Usługobiorca, w celu skorzystania z Pakietu Telemedycznego lub Usług, powinien skontaktować się z Centrum Obsługi telefonicznie pod numerem +48 22 575 98 28. Usługobiorca zobowiązany jest przestrzegać zasad świadczenia przez Placówkę Medyczną usług objętych Pakietem Medycznym określonych w Regulaminie Placówki stanowiącym Załącznik nr 1 do Regulaminu AXA Partners.
- Centrum Obsługi weryfikuje uprawnienie Usługobiorcy do skorzystania z Pakietu Telemedycznego lub Usług.
- Po stwierdzeniu, że osoba deklarująca chęć skorzystania z Usług jest do tego uprawniona, Centrum Obsługi realizuje Usługi zgodnie z zapisami Regulaminu AXA Partners. Z Pakietu Telemedycznego lub Usług można skorzystać wyłącznie w Okresie ważności Certyfikatu.
- Po stwierdzeniu, że osoba deklarująca chęć skorzystania z Pakietu Telemedycznego jest do tego uprawniona, Centrum Obsługi:
 - zakłada profil Usługobiorcy na platformie informatycznej Placówki Medycznej oraz umawia telekonsultację z lekarzem,
 - informuje Usługobiorcę o terminie telekonsultacji z lekarzem przed planowaną datą telekonsultacji z lekarzem.

- Po wykonaniu powyższych czynności przez Centrum Obsługi, Usługobiorca otrzymuje powiadomienia z platformy informatycznej Placówki Medycznej zawierające informacje o założeniu profilu Usługobiorcy oraz umówionej telekonsultacji z lekarzem, w następującej formie:
 - Mailowej,
 - SMS-owej.

§ 6

W Okresie ważności Certyfikatu Usługobiorca może korzystać z następujących Usług realizowanych przez Centrum Obsługi:

Telefoniczna Pomoc Informacyjna

- W ramach Telefonicznej Pomocy Informacyjnej Centrum Obsługi zapewni na wniosek Usługobiorcy możliwość rozmowy z wykwalifikowanym personelem, który udzieli Usługobiorcy ustnej ogólnej informacji o COVID – 19
- W ramach usługi Usługobiorca otrzyma informacje w jaki sposób chronić się i jakich zasad przestrzegać, aby zminimalizować ryzyko zakażenia COVID-19, o typowych objawach COVID-19, jak postępować lub gdzie się udać, gdy jest podejrzenie, że Usługobiorca jest zakażony, danych adresowych jednoimiennych szpitali zakaźnych przyjmujących podejrzanych lub chorych na COVID-19.

§ 7

- Usługobiorca ponosi koszty wynikające z korzystania z usług telekomunikacyjnych, w tym środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do skorzystania z Pakietu Telemedycznego lub Usług, wg cennika operatora świadczącego na jego rzecz usługi telekomunikacyjne.
- Rozmowy telefoniczne pomiędzy Usługobiorcą a Centrum Obsługi mogą być rejestrowane, pod warunkiem uprzedniego wyrażenia zgody Usługobiorcy, a ich zapis będzie przechowywany przez okres zgodny z przepisami prawa.
- Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania do systemów teleinformatycznych następujących treści:
 - powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie Systemów teleinformatycznych Centrum Obsługi lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
 - naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne, moralne lub godzące w dobre obyczaje; obraźliwe czy naruszające czyjąkolwiek godność.
- W razie otrzymania przez Centrum Obsługi wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Usługobiorcę Centrum Obsługi może uniemożliwić dostęp do tych danych.

§ 8

- AXA Partners nie ponosi odpowiedzialności za niespełnienie lub opóźnienia w realizacji Usług, gdy ich udzielenie zostało uniemożliwione lub opóźnione z powodu:
 - zadziałania siły wyższej, w szczególności takiej jak: trzęsienie lub osunięcie się ziemi, powódź, huragan, pożar lub też z powodu awarii urządzeń telekomunikacyjnych,
 - czynników nadzwyczajnych i niezależnych od Centrum Obsługi, takich jak: strajki, stan wyjątkowy ogłoszony przez władze publiczne, pandemie lub

epidemie (z wyłączeniem COVID-19), niepokoje społeczne, ataki terrorystyczne, wojnę, skutki promieniowania radioaktywnego a także ograniczenia wprowadzone decyzjami władz administracyjnych, które miały wpływ na możliwość realizacji Usług.

2. AXA Partners nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Usług, wynikające z niespełnienia przez Usługobiorcę wymogów lub naruszenia zasad określonych w Regulaminie.
3. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za prawidłowość danych podawanych w celu skorzystania z Usług.
4. Informacje podawane w ramach Telefonicznej Pomocy Informacyjnej odnoszą się do ogólnych danych a nie do stanu zdrowia Usługobiorcy, nie stanowią porady lekarskiej ani teleporady lekarskiej i nie zastępują wizyty u lekarza w sytuacji jakichkolwiek problemów ze stanem zdrowia.

§ 9

1. Usługobiorcy przysługuje prawo zgłaszania reklamacji w związku ze świadczeniem Usług.
2. Reklamacje należy zgłaszać w dowolnej formie, w szczególności pisemnej, na adres ul. Giełdowa 1; 01-211 Warszawa lub elektronicznej na adres e-mail quality@axa-assistance.pl (w tytule maila wpisując „reklamacja”). Rozpatrzenie reklamacji następuje w najszybszym możliwym terminie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia.
3. Odpowiedź przesyłana jest w formie elektronicznej lub pisemnej.
4. Treść reklamacji powinna zawierać co najmniej:
 - a. dane pozwalające na identyfikację Usługobiorcy: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji,

- c. okoliczności będące podstawą reklamacji wraz z datą ich zaistnienia,
 - d. określenie oczekiwani Usługobiorcy
5. Jakikolwiek reklamacje dotyczące Pakietu Telemedycznego należy zgłaszać bezpośrednio do Placówki Medycznej.

§ 10

Administratorem danych osobowych Usługobiorcy zawartych w Certyfikacie jest AXA Partners. O zasadach przetwarzania danych osobowych Usługobiorca został poinformowany przy zawieraniu Umowy Ubezpieczenia. Ponadto informacje te dostępne są pod adresem www.axa-assistance.pl.

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 22.06.2022r.

Załącznik nr 1 do Regulaminu – Regulamin Placówki Dotyczący Pakietu Telemedycznego świadczonego drogą elektroniczną



REGULAMIN PLACÓWKI DOTYCZĄCY PAKIETU TELEMEDYCZNEGO – TELEMEDYCYNĄ SPECJALIŚCI

§ 1

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Pakietu Telemedycznego – Telemedycyna POZ, świadczonych przez **WE4MED Sp. z o.o.**, z siedzibą w Warszawie, Al. Jana Pawła II nr 27, 00-867 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000889693, NIP: 5272952935, REGON: 388447559, zwanym dalej „Placówką Medyczną”.

§ 2

Definicje:

1. **Certyfikat** – dokument uprawniający Usługobiorcę do skorzystania z Pakietu Telemedycznego zgodnie z Regulaminem Placówki, określający czas trwania tego uprawnienia, w tym Okres ważności Certyfikatu, a także podmiot wystawiający Certyfikat.
2. **Okres ważności Certyfikatu** – wskazany na Certyfikacie okres, w którym Usługobiorca ma prawo do skorzystania z Pakietu Telemedycznego, równy okresowi ochrony wynikającemu z Umowy Ubezpieczenia. W przypadku wcześniejszego zakończenia okresu ochrony, również Okres ważności Certyfikatu ulega skróceniu, zgodnie z §4 ust. 2 Regulaminu AXA Partners.
3. **Pakiet Telemedyczny** – świadczenia zdrowotne w zakresie opieki medycznej, służące profilaktyce, zachowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia, świadczony przez Placówkę Medyczną poprzez wykonywanie telekonsultacji z lekarzem, na zasadach określonych w Regulaminie Placówki.
4. **Regulamin Placówki** – niniejszy dokument.
5. **Usługobiorca** – pełnoletnia osoba fizyczna, która ma prawo do skorzystania z Pakietu Telemedycznego na zasadach określonych w Regulaminie Placówki.

§ 3

1. W ramach realizacji usługi telemedycznej Placówka Medyczna organizuje i pokryje koszty telekonsultacji lub videokonsultacji z lekarzem specjalistą.
2. Usługobiorcy przysługuje prawo do pięciu telekonsultacji w okresie obowiązywania Pakietu Telemedycznego.
3. Usługobiorcy przysługuje prawo do skorzystania z usługi w zakresie następujących specjalizacji lekarskich:
 - a. endokrynolog
 - b. ortopeda
 - c. laryngolog
 - d. diabetolog
 - e. neurolog

- f. urolog
- g. reumatolog
- h. chirurg
- i. okulista
- j. kardiolog
- k. wenerolog
- l. pulmonolog
- m. traumatolog
- n. dermatolog
- o. gastrolog
- p. alergolog
- q. onkolog

§ 4

1. Usługobiorca, w celu uzyskania telekonsultacji, powinien skontaktować się telefonicznie z Centrum Obsługi pod numerem wskazanym w § 5 Regulaminu AXA Partners.
2. Centrum Obsługi weryfikuje uprawnienie Usługobiorcy do skorzystania z Pakietu Telemedycznego.
3. Po stwierdzeniu, że osoba deklarująca chęć skorzystania z Pakietu Telemedycznego jest do tego uprawniona, Centrum Obsługi:
 - a. zakłada profil Usługobiorcy na platformie informacyjnej Placówki Medycznej oraz umawia telekonsultację z lekarzem,
 - b. informuje Usługobiorcę o terminie telekonsultacji z lekarzem
4. W ramach umówionej telekonsultacji lekarz dzwoni do Usługobiorcy w umówionym terminie i przeprowadza wywiad medyczny połączony z telekonsultacją.
5. Usługobiorca ponosi koszty wynikające z korzystania z usług telekomunikacyjnych, w tym środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do korzystania z usługi, wg cennika operatora świadczącego na jego rzecz usługi telekomunikacyjne.

§ 5

1. Lekarz ma prawo odmówić udzielenia odpowiedzi w przypadku, gdy nie dotyczą one kwestii wskazanych w zakresie Pakietu Telemedycznego lub lekarz nie jest w stanie udzielić rzetelnej odpowiedzi na pytanie Usługobiorcy, ze względu na świadczenie usług zdrowotnych na odległość.
2. Korzystanie z Pakietu Telemedycznego wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych:
 - a. urządzenie z dostępem do sieci Internet z systemem operacyjnym Microsoft Windows, iOS lub Android i minimalną prędkością łącza 1 Mbps,

- b. zainstalowana aktualna wersja przeglądarki internetowej Chrome z włączoną obsługą aplikacji niezbędnych do poprawnego połączenia z systemem teleinformatycznym,
- c. uruchomienie obsługi JavaScript (najnowszy i włączony JavaScript),
- d. aktywny adres e-mail,
- e. telefon komórkowy,
- f. w przypadku korzystania z aplikacji mobilnej, urządzenie powinno posiadać system Android lub iOS, zaktualizowany do najnowszej wersji,
- g. rekomendowana minimalna rozdzielczość ekranu, w przypadku korzystania z platformy informatycznej za pomocą przeglądarki to 1024x768 pikseli,
- h. połączenie z platformą informatyczną odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.

§ 6

1. Placówka Medyczna nie ponosi odpowiedzialności za niespełnienie lub opóźnienia w realizacji świadczenia, gdy udzielenie tego świadczenia zostało uniemożliwione lub opóźnione z powodu:
 - a. zadziałania siły wyższej, w szczególności takiej jak: trzęsienie lub osunięcie się ziemi, powódź, huragan, pożar lub też z powodu awarii urządzeń telekomunikacyjnych,
 - b. czynników nadzwyczajnych i niezależnych od Placówki Medycznej, takich jak: strajki, stan wyjątkowy ogłoszony przez władze publiczne, pandemii lub epidemii (z wyłączeniem COVID-19), niepokoje społeczne, ataki terrorystyczne, wojnę, skutki promieniowania radioaktywnego a także ograniczenia wprowadzone decyzjami władz administracyjnych, Placówka Medyczna nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie skutki niezastosowania się przez Usługobiorcę do decyzji lub zaleceń lekarza, bądź podejmowanie decyzji sprzecznych z zaleceniami Placówki Medycznej.
2. Placówka Medyczna nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie usług, wynikające z niespełnienia przez Usługobiorcę wymogów lub naruszenia zasad określonych w Regulaminie Placówki.
3. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za prawidłowość danych podawanych w celu skorzystania z Pakietu Telemedycznego.
4. Korzystanie z Pakietu Telemedycznego jest równoznaczne z wyrażeniem przez Usługobiorcę zgody na udzielanie świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych/systemów łączności,

co wiąże się z ograniczeniami wynikającymi z tej okoliczności.

§ 7

1. Reklamacje dotyczące realizacji Pakietu Telemedycznego można wносить w dowolnej formie, w szczególności pisemnie lub drogą elektroniczną.
2. Reklamacje należy składać na adres korespondencyjny: WE4MED Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 00-867 Warszawa, Al. Jana Pawła II nr 27 z dopiskiem: Reklamacja lub na adres e-mail: reklamacje@we4med.pl, podając w temacie wiadomości: Reklamacja.
3. Rozpatrzenie reklamacji następuje w najszybszym możliwym terminie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia.
4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie elektronicznej lub pisemnej.
5. Treść reklamacji powinna zawierać co najmniej:
 - a) dane pozwalające na identyfikację Usługobiorcy: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji,
 - c) okoliczności będące podstawą reklamacji wraz z datą ich zaistnienia,
 - d) określenie oczekiwań Usługobiorcy.

§ 8

1. Placówka Medyczna świadczy usługi w ramach Pakietu Telemedycznego drogą elektroniczną poprzez kontakt telefoniczny lub videokonferencje oraz poprzez profil Usługobiorcy na platformie informatycznej.
2. Założenie profilu Usługobiorcy następuje poprzez Centrum Obsługi i wymaga podania danych Usługobiorcy. Po otrzymaniu dostępu do swojego profilu Usługobiorcy, Usługobiorca zobowiązany jest ustanowić własne hasło dostępu.
3. Korzystanie przez Usługobiorcę z profilu może dodatkowo wymagać podania innych danych wskazanych jako obowiązkowe.
4. Usługobiorca nie może udostępniać przysługującego mu do profilu Usługobiorcy loginu i hasła osobom trzecim. W przypadku, gdy dojdzie do udostępnienia tych danych przez Usługobiorcę lub niedochowania staranności w przechowywaniu hasła i loginu, Placówka Medyczna nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z platformy przez osoby trzecie z wykorzystaniem posiadanego przez Usługobiorcę loginu i hasła w zakresie zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
5. Usługobiorca zobowiązany jest do powstrzymywania się od jakichkolwiek działań, które mogłyby utrudniać

lub zakłócać funkcjonowanie platformy oraz działań na szkodę Placówki Medycznej lub innych osób korzystających z usług Placówki Medycznej.

6. Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania do platformy następujących treści:
 - a. powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Placówki Medycznej lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - b. niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
 - c. naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne, moralne lub godzące w dobre obyczaje; obraźliwe czy naruszające cokolwiek godność.
7. W razie otrzymania przez Placówkę Medyczną wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Usługobiorcę, Placówka Medyczna może uniemożliwić dostęp do tych danych.
8. Placówka Medyczna ma prawo zablokować dostęp do platformy, w razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z platformy, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę Usługobiorcę lub Placówkę Medyczną.
9. Dostęp do platformy informatycznej jest możliwy przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
10. W przypadku wystąpienia awarii wymagających natychmiastowej reakcji dostęp do platformy zostanie przywrócony niezwłocznie po przeprowadzeniu niezbędnych prac naprawczych.
11. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Placówka Medyczna ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.
12. Placówka Medyczna zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia dostępności platformy informatycznej, gdy jest to niezbędne do przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i serwisowych. O wszystkich przypadkach ograniczenia Usługobiorcy będą informowani z wyprzedzeniem za pośrednictwem stosownego komunikatu publikowanego na platformie informatycznej.
13. Placówka Medyczna zastrzega sobie prawo do przerwania świadczenia usług w ramach Pakietu Telemedycznego w przypadku stwierdzenia naruszenia przez

Usługobiorcę niniejszego Regulaminu, obowiązującego prawa lub ogólnie przyjętych norm społecznych i moralnych.

§ 9

1. Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiąże się z wystąpieniem ryzyka zainfekowania systemu informatycznego przez niepożądane oprogramowanie, także takiego, którego jedynym celem jest wyrządzenie szkód.
2. W celu uniknięcia zagrożeń związanych z niechcianym zainfekowaniem systemu informatycznego rekomendowane jest zainstalowanie oprogramowania antywirusowego na komputerze, z którego Usługobiorca korzysta. Zaleca się, aby program antywirusowy był stale aktualizowany.
3. Dodatkowo zaleca się, aby Usługobiorca miał uruchomioną na komputerze zaporę systemową.
4. Poza zagrożeniami wynikającymi z zainfekowania systemu informatycznego, wśród możliwych zagrożeń znajdują się także ataki hackerów. Placówka Medyczna oświadcza, iż stosuje zabezpieczenia mające na celu uniemożliwienie lub znaczne utrudnienie włamania się do swojego systemu.

§ 10

Placówka Medyczna w zakresie prowadzonej przez siebie działalności leczniczej, na podstawie ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, jest administratorem danych osobowych Usługobiorcy. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych określone są w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu Placówki.

§ 11

1. Korzystając z Pakietu Telemedycznego Usługobiorca uwzględnia okoliczność, że usługi świadczone są na odległość, czyli drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2020 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Usługi nie zastępują wizyt lekarskich ani leczenia w trybie hospitalizacji, gdy jest ono wskazane stanem zdrowia Usługobiorcy.
3. W przypadku gwałtownego pogorszenia stanu zdrowia lub samopoczucia, Usługobiorca powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 lub zgłosić się bezpośrednio do najbliższego szpitala w celu uzyskania pomocy.

Niniejszy Regulamin Placówki wchodzi w życie z dniem 22.06.2022 r.

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

Spełniając obowiązek wynikający z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”) informujemy, że:

Kto jest administratorem danych osobowych?	We4Med sp. z o.o., siedzibą w Warszawie, Al. Jana Pawła II nr 27, 00-867 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000889693, NIP: 5272952935, REGON: 388447559, („Administrator”)
Dane kontaktowe	Z Administratorem można skontaktować się: <ul style="list-style-type: none"> listownie – pod adresem wskazanym powyżej, poprzez adres e-mail: rodo@we4med.pl
Cel i podstawa prawna przetwarzania danych osobowych	Państwa dane osobowe – w przypadku, kiedy jest Pani/Pan naszym pacjentem – będą przetwarzane w następujących celach oraz w oparciu o następujące podstawy prawne: <ol style="list-style-type: none"> profilaktyki zdrowotnej, diagnozy medycznej, zapewnienia opieki zdrowotnej, leczenia w tym wydawania zaświadczeń lekarskich, skierowań, wystawiania recept, prowadzenia i archiwizowania dokumentacji medycznej lub zarządzania systemami i usługami opieki zdrowotnej, – na podstawie art. 9 ust. 2 lit h) RODO, w związku z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej oraz art. 24 i art. 25 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz przepisów wykonawczych, wykonywanie obowiązków prawnych Administratora, np. w zakresie obowiązków rachunkowych lub podatkowych – podstawą prawną przetwarzania są odpowiednie przepisy prawa nakładające na Administratora powyższe obowiązki – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c, art. 9 ust. 2 lit. i RODO; dochodzenie roszczeń i obrona praw – podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora polegający na dochodzeniu należnych roszczeń lub obronie przed zgłoszonymi roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Państwa dane osobowe – w przypadku, kiedy jest Pani/Pan osobą upoważnioną przez Pacjenta lub jego przedstawicielem ustawowym – będą przetwarzane w następujących celach oraz w oparciu o następujące podstawy prawne: <ol style="list-style-type: none"> w celu wykonywania obowiązków prawnych Administratora w zakresie przekazania informacji o stanie zdrowia Pacjenta, udzielonych świadczeń zdrowotnych, odbioru skierowań, oświadczeń, recept itp. lub udostępnienia dokumentacji medycznej Pacjenta – na podstawie ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz przepisów wykonawczych, dochodzenie roszczeń i obrona praw – podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora polegający na dochodzeniu należnych roszczeń lub obronie przed zgłoszonymi roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). W takim przypadku przetwarzamy Państwa dane osobowe takie jak imię (imiona), nazwisko, PESEL, data urodzenia, płeć, obywatelstwo, adres zamieszkania, numer telefonu, adres e-mail podane nam przez Pacjenta lub bezpośrednio przez Państwa w celu realizacji swoich praw i obowiązków ustawowych.
Odbiorcy danych – komu przekazywane są dane osobowe?	Administrator może przekazać dane osobowe usługodawcom, którzy wykonują na jego rzecz usługi księgowo, usługi IT, doradztwa prawnego lub podatkowego, innym podmiotom leczniczemu uczestniczącym w procesie leczenia, towarzystwom ubezpieczeniowym, organom władzy publicznej uprawnionym do pozyskiwania Pani/Pana danych zgodnie z przepisami prawa, osobom upoważnionym przez pacjenta do uzyskania informacji o jego stanie zdrowia lub upoważnionym do odbioru dokumentacji medycznej.
Przekazywanie danych do państwa trzeciego	Administrator nie planuje przekazywania danych osobowych do państwa trzeciego ani organizacji międzynarodowej.
Okres przechowywania danych	Dane osobowe będą przechowywane przez okres nie dłuższy, niż jest to niezbędne dla celów, w których dane te są przetwarzane, tj. przez okres: <ul style="list-style-type: none"> w przypadku, kiedy jest Pani/Pan naszym pacjentem: <ol style="list-style-type: none"> w zakresie celu, o którym mowa w pkt 1) – przez czas świadczenia usług medycznych oraz czas wymagany przepisami prawa do przechowywania dokumentacji medycznej, w zakresie celu, o którym mowa w pkt 2) – do czasu wskazanego w odpowiednich przepisach prawa, w zakresie celu, o którym mowa w pkt 3) – przez okres przedawnienia roszczeń wskazanych w przepisach prawa. w przypadku, kiedy jest Pani/Pan osobą upoważnioną przez Pacjenta lub jego przedstawicielem ustawowym: <ol style="list-style-type: none"> w zakresie celu, o którym mowa w pkt 1) – przez czas wymagany przepisami prawa do przechowywania dokumentacji medycznej, w zakresie celu, o którym mowa w pkt 2) – przez okres przedawnienia roszczeń wskazanych w przepisach prawa.
Prawa osoby, której dane dotyczą	W związku z przetwarzaniem danych osobowych przysługują Państwu następujące prawa do: <ol style="list-style-type: none"> żądania od Administratora: <ol style="list-style-type: none"> dostępu do swoich danych osobowych, sprostowania danych osobowych, które są nieprawidłowe lub niekompletne, usunięcia danych osobowych, tj. „prawo do bycia zapomnianym”, ograniczenia przetwarzania danych osobowych, sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych opartego na prawnie uzasadnionych interesach realizowanych przez Administratora, przenoszenia danych osobowych, tj. otrzymania danych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz przesłania ich innemu administratorowi, jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody lub na podstawie umowy oraz przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany, cofnięcia zgody w stosunku do danych przetwarzanych na podstawie zgody, w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem; wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
Czy podanie danych jest obowiązkowe?	Podanie danych osobowych jest niezbędne w celu skorzystania z usług, a ich niepodanie może nam uniemożliwić udzielenie usług. W zakresie w jakim przetwarzamy dane osobowe na podstawie zgody, podanie danych osobowych jest dobrowolne. Niepodanie danych osobowych może jednak utrudnić lub uniemożliwić szybki i bezpośredni kontakt.
Profilowanie	Państwa dane osobowe nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.